

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord de niveau de service Amazon WorkDocs

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon WorkDocs est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon WorkDocs et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon WorkDocs. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce conflit. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent document mais qui n'y sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre Amazon WorkDocs à disposition avec le pourcentage de disponibilité mensuel applicable au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon WorkDocs ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon WorkDocs pour le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite pour les téléchargements de fichiers, conformément au barème ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service
Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon WorkDocs dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons émettre le Crédit de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite. Les Crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de service sera applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon WorkDocs sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devez soumettre une réclamation en ouvrant une demande dans le Centre d'assistance AWS. Pour que votre demande de crédit soit admissible, nous devons la recevoir avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

1. les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident de Taux d'erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; et
3. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS Amazon WorkDocs

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation d'Amazon WorkDocs, ou tout autre problème de performance d'Amazon WorkDocs : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon WorkDocs ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du fait que vous ne suivez pas la Documentation Amazon WorkDocs actuelle sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon WorkDocs conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon WorkDocs »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Taux d'erreur, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

Par « taux d'erreur », on entend : (i) le nombre total d'erreurs internes du serveur renvoyées par Amazon WorkDocs en tant qu'état d'erreur « InternalError » ou « ServiceUnavailable », à l'exclusion des erreurs causées par la connectivité aux ressources des clients telles que l'annuaire, divisé par (ii) le nombre total de demandes pour le type de demande applicable au cours de cet intervalle de cinq minutes.

Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte Amazon WorkDocs sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent en lien direct ou indirect avec l'une des Exclusions de l'ANS Amazon WorkDocs.

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes dans le cycle de facturation mensuel.

Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte WorkDocs admissible.